



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang

Statistical University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Permasalahan.....	4
1. Identifikasi Masalah	5
2. Batasan Masalah.....	5
3. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	7
B. Kajian Terdahulu.....	18
C. Definisi Konseptual dan Operasional	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Uji Validitas Data dan Linearitas	27
F. Teknik Analisis Data	28



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis dan Demografis.....	30
B. Keadaan Penduduk Kelurahan Simpang Baru.....	30
C. Struktur Organisasi	31
D. Keadaan Sosial Budaya dan Adat Istiadat	33
E. Pendidikan	34

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	36
1. Identitas Responden.....	36
2. Data Angket X (Pengaruh Komunikasi <i>Customer Service</i>)	39
3. Data Angket Y (Kepuasan Pelanggan)	53
4. Analisa Data Pengaruh	62
B. Pembahasan	74
1. Uji Validitas.....	74
2. Uji Linearitas	76
3. Persamaan Regresi.....	76
4. Pengujian Signifikansi	77
5. Kontribusi Pengaruh	79

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN